

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2022

INTRODUCCION

La ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, como empresa social del Estado, comprometida con la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano y dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es un instrumento de nivel estratégico dirigido a la prevención de hechos de corrupción, mejor atención a las necesidades de los ciudadanos y a la efectividad del control de la gestión institucional.

La estrategia Anticorrupción comprende la prevención los posibles hechos de corrupción a través de la identificación, valoración e implementación de controles que mitiguen la materialización de posibles hechos de corrupción al interior de los procesos del Hospital, blindando a la institución y fortaleciendo el autocontrol.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para controlar posibles actos de corrupción en las entidades, su metodología incluye unos componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, relacionados con la Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias que permitan, fortalecer las acciones encaminadas a la disposición y consulta de la información en el marco de la transparencia y legalidad, ejecutar acciones que contribuyan a la prevención y control de los riesgos, facilidad en el acceso a los trámites optimización de los mismos, efectuar una rendición de cuentas efectiva y fortalecer la atención que se les brinda a los usuarios, en procura de contar con un Hospital que vela por la lucha contra la corrupción de manera efectiva contribuyendo así a mejorar la satisfacción de los usuarios y los grupos de interés.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y controlar los posibles riesgos de corrupción que pueden afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios.
- Definir estrategias que contribuyan a la disminución de trámites, costos, tiempos y pasos que adelantan los usuarios para acceder a los servicios de salud, generando mayor accesibilidad, incrementando la satisfacción del usuario y mejorando la eficiencia en la gestión.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas Públicas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés, con acceso oportuno y claro.
- Implementar acciones para el ejercicio y garantía del derecho al acceso y publicación de la información, utilizando los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la ESE para difundir datos e informes claros, veraces y oportunos.

3. MARCO LEGAL APLICABLE

| Concepto | Norma | Descripción | |
|--|---|----------------------------|--|
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 73 | Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción-hoy secretaria de Transparencia. |
| | Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una secretaria en el DAPRE | | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. |
| | | Art. 2° | Crea la secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. |
| | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la | Art. 55 | Deroga el Decreto 4637 de 2011 |
| | estructura del DAPRE | Art. 15 | Funciones de la secretaria de Transparencia:13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. |
| | Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la Republica | Art. 2.1.4.1 y siguientes | Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Decreto 1081 de 2015 | Art. 2.2.22.1 y siguientes | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión |
| | Decreto 1083 de 2015 Único Función Publica | Titulo 24 | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. |
| Trámites | Decreto Ley 019 de 2012 Decreto anti trámites | Todo | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimiento y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |

| Concepto | Norma | Descripción | |
|--|--|------------------------------|---|
| | Ley 962 de 2005 Ley anti trámites | Art. 1° | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). | Decreto 943 de 2014 MECI | Art. 1 y siguientes | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). |
| | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública | Art. 2.2.21.6.1 y siguientes | Adopta la actualización del MECI. |
| Rendición de cuentas | Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana | Art. 48 y siguientes | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano |
| Transparencia y acceso a la Información | Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública | Art. 9 | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| | Decreto 103 del 2015 | Todo | Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| Atención de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias | Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 | Art. 76 | El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. |
| | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE | Art. 15 | Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos. |
| | Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición | Art. 1° | Regulación del derecho de petición. |
| Metodología plan anticorrupción y atención al ciudadano | Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V.2 Expedida por la presidencia de la republica | Todo | Gestión del riesgo de corrupción. Racionalización de tramites Rendición de Cuentas Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Mecanismos para la transparencia y acceso a la información |

| Concepto | Norma | Descripción | |
|----------|----------------------|-------------|--|
| | Decreto 1499 de 2017 | | Modifico el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector de la función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015. |
| | Decreto 612 de 2018 | | Definió directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado. |

4. METODOLOGÍA

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo y teniendo como guía la metodología utilizada para la formulación de este plan, el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incorporando en cada componente la situación que la institución presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cuenta con parámetros para cada uno de los componentes, los cuales se desarrollan en las siguientes dimensiones Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:

- Dimensión de Control Interno: Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos.
- Dimensión Gestión con Valores para resultados: Estrategias anti trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Dimensión de Información y Comunicación: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

4.1. Acciones preliminares y aspectos generales para construir el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022

Previo a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Se realiza un balance de la Gestión del Plan de la vigencia 2020 con el fin de verificar que acciones deberían continuar, se toma como fuente de consulta y referencia los siguientes documentos: informe de seguimiento y evaluación de resultados de la ejecución del PAAC

2020, panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia, diagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y sus decretos reglamentarios, informe de seguimiento y evaluación de resultados del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020, informe de resultados gestión de rendición de cuentas, Reportes de auditorías internas 2020, informes de seguimiento de PQRSD.

Se revisó la estrategia en cada uno de sus componentes y se formularon actividades para las cuales se designan responsables, metas y plazo de ejecución.



4.2. Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción:

En este componente se establecen los criterios para la identificación, análisis y valoración de los riesgos articulados a los procesos, así como la prevención de los riesgos de corrupción, dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 emitida por el DAFP y la norma Técnica NTC-ISO 31000, lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI dando continuidad a la transparencia, eficiencia y efectividad.

LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, adoptará un mapa de riesgos al interior de la Institución y este será modificado de acuerdo a las necesidades de la entidad, de acuerdo a las directrices señaladas en la GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 2018.

4.2.1. Identificación

Para la identificación de los riesgos de corrupción se tuvieron en cuenta factores internos y externos, analizando las debilidades y amenazas, para establecer los factores que ponen en riesgo la gestión de la administración pública por hechos de corrupción.

4.2.2. Valoración

Una vez identificados los riesgos se establecieron los controles y se valoró el grado de incidencia en la institución para determinar el grado de efectividad de los controles, por consiguiente, se formulan acciones concretas de mitigación del riesgo con el fin de contrarrestar las causas y evitar una su mayor medida la materialización de los eventos de corrupción dentro de la institución.

Esto con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto para determinar la zona de riesgo en la que se encuentran los diferentes riesgos, priorizando acciones en los que se encuentran en las zonas de riesgo extremas y altas.
De la misma manera determinó la naturaleza de los controles (preventivos, o correctivos), se estableció la clase de control, todo esto con el fin de establecer la efectividad de los mismos.

4.2.3. Consulta y Divulgación

La consulta y divulgación se ha venido realizando al interior de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra y en la página web de la Institución.

4.2.4. Monitoreo y seguimiento

El Monitoreo y seguimiento periódicamente será realizado por gerencia y las personas delegadas para tal fin, dado el poco personal con el que cuenta la ESE quienes realizarán ajustes si es necesario.

4.2.5. Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realizara los seguimientos en la vigencia 2022 así: con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 diciembre.

Dentro de este componente, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción así:

- Política de Administración de Riesgos
- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción
- Matriz de Riesgos de Corrupción
- Consulta y Divulgación
- Monitoreo y Revisión
- Seguimiento

A continuación, se relaciona la Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción -- Mapa de Riesgos de Corrupción en donde se detallan los subcomponentes que se desarrollarán en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022:

4.3. Segundo componente: racionalización de trámites:

En este componente se enmarcan las acciones para identificar, priorizar, racionalizar y automatizar los trámites y/o servicios de la entidad, que se puedan optimizar mediante herramientas tecnológicas, realizando trámites con menor esfuerzo y costo para el usuario, considerando las mejoras que desde cada área o servicio se tengan previstas, según la experiencia con el usuario final, acorde a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Acorde a la definición de Trámite, expuesta en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en su segundo componente:

Trámite: “Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio”.

Dentro del proceso de racionalización de trámites se tuvieron en cuenta las siguientes fases así:



LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, deberá adoptar la Estrategia de Racionalización actualizando los trámites y/o servicios, entre los cuales podemos encontrar los siguientes tramite:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud
- Solicitud y entrega de historias clínicas
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Entrega de resultados Exámenes de Laboratorio Clínico
- Entrega de resultados Exámenes de laboratorio y citología

Servicios Anti trámites que se podrán implementar:

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página WEB o correo institucional.
- Solicitud y entrega de historias clínicas vía mail
- Asignación de citas vía mail o telefónica
- Solicitudes de información o correo electrónico de atención al usuario.
- Entrega de resultados Exámenes de Laboratorio Clínico vía mail
- Entrega de resultados Exámenes anatomopatológicos y/o citología vía mail

La ESE, dispone de una Área de Atención al usuario para responder a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que son allegadas por diferentes canales: presencial, página web, correo electrónico y físico mediante la radicación del documento en el Área de Registro y Correspondencia de la Institución (o gerencia). Así mismo cuenta con buzones de sugerencias.

Igualmente buscara las estrategias para que los usuarios conozcan los nuevos mecanismos o estrategias, en especial las que tenga que ver con el uso del correo electrónico de la institución.

4.4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

Teniendo en cuenta la normatividad establecida en la Ley 1757 de 2015, en el artículo 48: “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”.

Para la vigencia 2022, la Institución ha proyectado la estrategia de Rendición de Cuentas enmarcada dentro las acciones de información, explicaciones y su respectiva evaluación de la gestión buscando la transparencia de la gestión y la adopción de los principios de Buen Gobierno, por lo cual se formuló la práctica permanente de audiencia pública y rendición de cuentas a la ciudadanía como proceso continuo, en donde se brinde acceso a la información, diálogo con los usuarios y/o grupos de interés y los incentivos hacia los servidores públicos y la ciudadanía en general.

- a) Elementos de la Rendición de Cuentas
- b)

Componentes de la Rendición de Cuentas



Información:

LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, publicara en la página web institucional la información generada periódicamente con el fin de que la ciudadanía se entere y haga seguimiento a la gestión, de igual forma se presenta detalladamente en las Jornadas de Audiencias Públicas que se realizan anualmente en cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea y a la Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La ESE Pondrá a disposición de la ciudadanía un Módulo Atención al Usuario cuyo enlace sea contenga la siguiente información [Transparencia y acceso a información pública](#):

Estructura Orgánica

- Misión, Visión
- Organigrama
- Funcionarios Principales
- Directorio Completo de funcionarios y Contratistas
- Presupuesto

- Ejecución Presupuestal
- Proyectos de Inversión

Normatividad

Normas que regulan la Entidad

Metas e Indicadores

- Seguimiento a la planeación Estratégica
- Resultado de Indicadores

Adquisiciones y Compras

- Plan Anual de Adquisiciones - PAA
- Manual de Contratación
- Aviso de Convocatoria
- Contratación en curso
- Contratos Adjudicados
- Ejecución de Contratos

Trámites y Servicios

- Solicitud de historias clínicas
- Solicitud de Exámenes de laboratorio
- Solicitud citologías y exámenes anatomopatológicos

Procedimientos y Lineamientos

- Manuales Internos
- Lineamientos - Políticas
- Caracterizaciones
- Procedimientos

Informes

- Informes de Gestión
- Informes de Ley
- Informes de Rendición de Cuentas
- Informes de Empalme
- Informes de Defensa Judicial

Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia

- Entes de Control

Instrumentos de la Gestión de Información Pública

- Registro de Activos de Información
- Índice de Información Clasificada y Reservada
- Esquema de Publicación de Información

Gestión Documental

- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental
- Inventario Documental
- Cuadro de Clasificación Documental

Datos Abiertos

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

- PQRDS
- Solicitudes de acceso a la información pública

¿Cómo se realiza la Audiencia Pública?

LA ESE convoca a la ciudadanía y grupos de interés con no menos de ocho (08) días a la fecha de realización del evento mediante medios como:

- Publicación de convocatoria
- Afiches.
- Carteleras.
- Publicación en página Web.
- Invitaciones personalizadas a la ciudadanía y a organizaciones.
- Redes sociales
- Difusión a nivel interno y externo
- Correos Electrónicos.

La Audiencia es precedida por el (la) gerente y cuenta con la intervención Oficina Asesora Jurídica y contable. Este grupo directivo hace la presentación de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Se cuenta con el registro y la participación activa de la ciudadanía y los grupos de interés interactuando durante el evento con la entidad; al final de la jornada se aplica encuesta a los participantes para que evalúen la rendición de cuentas, para tomar acciones de mejora.

Incentivos y sanciones

La Institución cuenta dentro de su estrategia con la sensibilización y capacitación a sus servidores públicos para que brinden una atención humanizada a todos los usuarios, y que rindan cuentas a la ciudadanía de sus actos en el desarrollo de sus funciones, por lo que se generan incentivos con la capacitación en temas que fortalecen su gestión.

Aunque la entidad no cuenta con Oficina de Control Disciplinario Interno, se vela para que a través de gerencia se apliquen las sanciones a que haya lugar de conformidad con las disposiciones legales vigentes y en la cual se fomenta la conducta ética que permiten la adecuada prestación de los servicios y previene a los servidores públicos para no incurrir en faltas disciplinarias, previo debido proceso, en el cual se respeten las garantías constitucionales de los empleados públicos.

Para la elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas se deben seguir los siguientes pasos:

- Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad: la Institución adelanta un diagnóstico sobre las acciones realizadas el año interior, así como la caracterización de usuarios y grupos de interés Identificación de necesidades de información y valoración de información actual y las necesidades de los usuarios.
- Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia: En la estrategia se fijan las actividades con metas y su respectivo seguimiento orientadas a un objetivo que comprenda la información, el diálogo y los incentivos, acorde al Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Implementación de las acciones programadas la E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA desarrolla y ejecuta las acciones planteadas en las metas acorde las acciones estipuladas para su respectivo cumplimiento incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como capacitación a servidores públicos, consulta a la ciudadanía sobre temas de interés, aplicación de encuestas, entre otros.
- Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas: Se realiza una autoevaluación del cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas, retroalimente la gestión de la entidad, se elabora un Informe de evaluación de resultados y acciones de mejora el cual se publicará en el sitio web de la Institución.

4.5. Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Este componente tiene como fin generar acciones que fomenten el mejoramiento de la calidad y la accesibilidad de la ciudadanía, en la prestación de los servicios de la E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, el cual es liderado por el Área de Atención al Usuario Central, la cual sirve como garante en la prestación del servicio a los usuarios que reciben los servicios asistenciales y administrativos en los diferentes servicios de la entidad, mediante el fomento de los valores y principios que están orientados a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que acuden a la Institución.

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La institución Dispondrá de una oficina de Atención al Usuario que lidera la atención y la mejora del servicio, así como desarrolla dentro de sus acciones una comunicación directa entre las dependencias y Alta Dirección, lo cual redundará en la toma de decisiones y planes de mejora.

Fortalecimiento de los canales de atención

Los canales de atención entre el ciudadano y los funcionarios de la entidad, son:

- Atención personalizada (en la cual se brinda información de interés general y particular del funcionamiento de la Entidad).
- Atención telefónica.
- Atención escrita.
- Atención por correo electrónico.
- Atención por redes sociales
- Página web

Como resultado de esta interacción se obtiene información que permite identificar necesidades y establecer acciones de mejora en la prestación de los servicios para sus usuarios.

LA ESE, aunque cuenta con diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a la información de la institución, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interacción deberá ponerlos más en conocimiento de la comunidad, pues los usuarios en su mayoría los desconoce, tal como:

4.6. Página web

CORREO INSTITUCIONAL BUZON DE SUGERENCIAS REDES SOCIALES

Como desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano, LA ESE, buscara mejorar la calidad en la prestación de sus servicios con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, con la implementación de procedimientos internos conducentes a garantizar la adecuada prestación del servicio, así:

- Procedimiento de entrega de servicios.
- Ruta y Manejo de la Documentación
- Control de la Documentación
- Procedimientos de solicitudes del ciudadano.
- Aplicativo de Atención al Ciudadano – PQR, en la página WEB de la Entidad
- Medición de la Satisfacción del ciudadano.
- Evaluación de la Satisfacción
- Buzones de Sugerencias

Información visible al ciudadano.

La ESE, deberá reglamentar los tiempos de respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos para dar cumplimiento a los términos y tiempos de Ley. De igual forma el

ciudadano podrá acceder a la información publicada en el sitio web de la Institución acorde a lo establecido en la Ley de Transparencia y a la Estrategia de Gobierno en Línea.

Cultura del Servicio al Ciudadano

Se deberá establecer un programa enfocado a la Humanización de los Servicios de Salud, el cual es liderado por el Área de Atención Al Usuario, quien realiza charlas y sensibiliza al personal asistencial y administrativo en temas relacionados con el buen trato a los usuarios externos (pacientes y familias) e internos.

En consecuencia, las no conformidades de los usuarios relacionadas con la cultura del servicio, es un ingrediente importante en la sensibilización a los funcionarios para el cambio de actitud.

Talento humano

En la institución el Talento Humano es clave para la gestión, en la prestación del servicio, quienes facilitan a los usuarios y o grupos de interés y ciudadanos en general el acceso a los trámites y servicios de la Institución, lo cual se fortalece mediante el desarrollo de actividades como capacitaciones en temas de servicio al ciudadano, humanización, temas inherentes a sus competencias y que fortalecen su gestión, en administración pública entre otros.

Igualmente se deberá Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.

Evaluar el desempeño de los servidores públicos de la ESE en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.

Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano, tales como Elección del empleado del mes con una compensación de un día de descanso, celebración de cumpleaños.

Normativo y procedimental

La E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JAUN DE CIMITARRA, dentro del componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades que la E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, deberá desarrollar en la vigencia 2022, encontramos:

- Dar aplicación a la normatividad vigente y a lo dispuesto en el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, donde se dé prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico), en especial de los comunicados externos.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

4.7. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 la Institución realiza la gestión de las peticiones, quejas sugerencias y reclamos allegadas al Hospital, según establece el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

Acorde al documento establecido para la Construcción de la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, se tienen en cuenta los siguientes términos así:

4.7.1. Definiciones

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional.”

4.7.2. Análisis de la estructura organizacional

Oficina, dependencia o entidad competente: La dependencia responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios y/o ciudadanos formulen es el Área de Atención al Usuario en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica acorde a la misionalidad de la Institución.

El rol de los servidores públicos se basa en dos aspectos:

- El personal que labora en el Área de Atención al Ciudadano de la Institución cuenta un amplio conocimiento sobre la misionalidad y estructura de la Institución con capacidades en cuanto al manejo y atención al usuario.
- Los servidores públicos que prestan servicios en Áreas misionales y de apoyo están orientados a brindar una buena atención al usuario y se están capacitando continuamente en diferentes temas que impactan al ciudadano.
- Canales de atención.

LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, ha fortalecido la interacción con sus usuarios a través de implementación de diferentes canales de comunicación donde los usuarios pueden presentar sus peticiones así:

Canal Presencial: Atención personalizada (en la cual se brinda información de interés general y particular del funcionamiento de la Entidad).

Oficina Atención al Usuario: Puesto de Salud Cimitarra

Canal Telefónico: Oficina Atención al Usuario: 6260141

Canal Escrito: Buzones y/o correspondencia recibida en el Área de Registro y Correspondencia: Kilometro 1 Vía Puerto Berrio Cimitarra - Santander y/u oficina de SIAU.

Correo Electrónico: siaua@esehospitalcimitarra.gov.co

Página web: <https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/pqr/>

Así mismo, se realiza divulgación mediante otros canales dispuestos para información del recibo de las peticiones y los horarios que respectivos así:

Presentación de Peticiones

Para la presentación de las peticiones los usuarios pueden hacerlo de forma escrita o verbal, para ello, la Institución cuenta con varios canales, actualmente no dispone del aplicativo en su página web, sin embargo, durante la vigencia 2022, deberá velar por su implementación con un enlace de fácil acceso, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, acorde con los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea Así mismo el Área de Atención al Usuario realiza atención presencial y en adelante contara con un registro público de los derechos de petición y elaborara un informe trimestral sobre las quejas y reclamos con el fin de facilitar a la Institución la toma de decisiones.

Seguimiento y trazabilidad a las peticiones

Para el seguimiento y control de la gestión de la documentación, el Área de Atención al Usuario establecerá los procedimientos internos definidos como: Ruta y Manejo de la Documentación y Control de la Documentación en donde el Área de Registro y Correspondencia, radicación bajo un número consecutivo y se lleva el archivo documental con el fin de facilitar el control y el seguimiento para dar respuesta oportuna a los ciudadanos; los cuales permiten realizar la trazabilidad y el seguimiento a las respuestas oportunas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000.

Así como, la elaboración de informes trimestrales para los Entes de Control y a las diferentes Dependencias para el establecimiento de las acciones de mejora cuando se requieran.

Respuesta a las peticiones

Para las respuestas a las peticiones presentadas, la Institución establecerá un formato para realizar las peticiones quejas reclamos y denuncias que podrá ser descargado por los usuarios para su impresión, diligenciamiento y posterior radicación en LA ESE. En la Sección Atención al Ciudadano/Formato PQRD, Es de resaltar que las solicitudes no requieren uso exclusivo del formato para su presentación y posterior gestión por la Entidad.

Controles

La dependencia que tenga asignada las funciones de Control Disciplinario Interno, será la competente para conocer de las actuaciones disciplinarias contra los servidores públicos de la entidad, cuando no se atiende o, no sé de respuesta dentro de los términos de la Ley a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentadas por los ciudadanos.

Veedurías Ciudadanas

El Hospital ha facilitado el acceso a la información para la vigilancia de su gestión a las Veedurías Ciudadanas que lo requieran, sin embargo, estas no han tenido participación en las actuaciones del hospital, por lo cual se deberá de la mano de la personería municipal buscar los mecanismos para la interacción de estas, con el fin de:

- a) que se presenten observaciones y Llevar un registro sistemático de las veedurías ciudadanas.
- b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

Términos: Se da cumplimiento a los tiempos y términos de LA Circular 008 de 2018, en los siguientes términos:

| Tipo de manifestación | Descripción | Tiempo respuesta |
|------------------------------|---|--|
| PQR | acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia | Cinco (5) días a partir de la fecha de radicación |
| Consultas médicas | Consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología | serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años. |
| Medicamentos | Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios | 72 horas siguientes |

| Tipo de manifestación | Descripción | Tiempo respuesta |
|----------------------------|--|--|
| | Entrega incompleta de medicamentos. | 48 horas siguientes |
| Peticiones generales | Son aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015. | 15 días |
| Solicitudes de información | | 10 días |
| Copias | | 3 días |
| PQR con riesgo vital | Las PQR que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento | Resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles |

4.8. Quintocomponente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:

Con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación, la Institución ha implementado la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública regulado por la Ley N°1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario N° 1081 de 2015, en donde se divulga la información pública y se genera una cultura de transparencia.

Para este componente se formuló la estrategia compuesta por:

- Transparencia Activa
- Transparencia Pasiva
- Instrumentos de Gestión de la Información
- Criterio diferencial de accesibilidad
- Monitoreo

4.8.1. Transparencia Activa

Como parte de la transparencia activa, la Institución procurara que en el transcurso de la vigencia 2022, se brinde información por canales físicos y electrónicos a través de la divulgación de información de datos abiertos en el portal del estado colombiano, así como públicos a través de su página web en donde se brinda al ciudadano información sobre:

- Estructura Orgánica (Plataforma Estratégica, Sedes y Horarios, Directorio de funcionarios)

- Presupuesto (Ejecución Presupuestal, Proyectos de Inversión)
- Normatividad
- Metas e Indicadores
- Adquisiciones y Compras (Plan de Adquisiciones, Contratación)
- Trámites y Servicios
- Planes
- Procedimientos y Lineamientos
- Informes (Informes de Gestión, Informes de Ley, Informes de Rendición de Cuentas, Informes de Empalme, Informes de Defensa Judicial).
- Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia
- Instrumentos de la Gestión de Información Pública (Esquema de Publicación de Información, Gestión documental, Datos Abiertos)
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD y Solicitudes de acceso a la información pública)

4.8.2. Transparencia Pasiva

Acorde a lo indicado en el Cuarto Componente sobre Servicio al Ciudadano, la Institución mediante el Área de Atención al Usuario gestiona las solicitudes de información para responder oportunamente las respuestas acordes a lo señalado en la Ley 1755 de 2015, por diferentes medios electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del ciudadano.

4.8.3. Instrumentos de Gestión de la Información

Atendiendo a lo establecido por la Ley, la Institución está adelantando la implementación de los tres instrumentos para la gestión de información así:

- Registro o inventario de activos de Información: Se está adelantando la actualización del inventario de información acorde a su estructura organizacional.
- Esquema de publicación de información:
- Índice de Información Clasificada y Reservada. LA ESE está conformara el Comité de Seguridad de la Información, así como la Tabla de clasificación de la información acorde a la Guía de clasificación de la información.

4.8.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ESE establecerá el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, se deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.

- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

4.8.3. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Para la realización del Monitoreo el Área de Atención al Usuario de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA elaborara un informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se atienden en el Hospital y realizara un reporte del registro público de peticiones, que será publicada en la página web de la entidad en el enlace 'Transparencia y acceso a la información pública'

4.9. Sexto componente: iniciativas adicionales

LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, Deberá formular y Adoptar El Código de integridad que reúna los valores de la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia.

En tal caso una vez creado y adoptado deberá divulgarlo y capacitar a los funcionarios, contratistas y demás que participan en la prestación del servicio de la entidad con el objetivo de Prevenir prácticas corruptas a través de la difusión y socialización de los principios y valores contenidos en los Se busca que el Código haga parte del engranaje de las entidades de la Rama Ejecutiva, con su inclusión en el componente de Política de Talento Humano.

5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo Gerencia y su grupo asesor, quien actúa como facilitadora para la elaboración del documento mencionado el cual se publica en el sitio web de la Institución el 31 de enero de cada año.

Seguimiento

Quien tenga a cargo las funciones de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, así mismo efectuará el

seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fechas de seguimientos y publicación:

- La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:
- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS


N/A

7. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

| No | Fecha | Motivo de revisión |
|----|------------|--------------------------|
| 00 | 31/01/2021 | Creación |
| 01 | 28/01/2022 | Revisión y actualización |
| | | |



ANDREA LILIANA NAVARRO QUINTERO
Gerente
E.S.E Hospital Integrado San Juan de Cimitarra